

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan dasar bagi setiap makhluk hidup. Setiap makhluk hidup pasti membutuhkan air dalam kelangsungan hidupnya terlebih lagi manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 65-75% berat badan manusia dewasa terdiri dari air. Menurut ilmu kesehatan setiap orang memerlukan air minum sebanyak 2,5-3 liter setiap hari termasuk air yang berada dalam makanan. Manusia bisa bertahan hidup 2-3 minggu tanpa makanan, tetapi hanya 2-3 hari tanpa air minum<sup>1</sup>. Air sangat berperan penting dalam kehidupan manusia, begitu tergantungnya kehidupan manusia terhadap air. Maka kualitas hidup manusia juga tergantung pada kualitas air yang dikonsumsi. Air yang baik dan sehat membuat ekosistem lingkungan yang sehat. Sebaliknya kualitas air yang buruk berdampak pada menurunnya kualitas kesehatan dan lingkungan sekitar.

Air adalah salah satu kebutuhan vital bagi manusia demikian penting fungsi dan kedudukannya, hingga di zaman modern ini air menjadi salah satu produk yang diperjual belikan. Namun, bahwa kerusakan lingkungan yang terjadi saat ini berefek pada menurunnya kualitas air. Berkurangnya area resapan air karena kurang terencananya pembangunan, erosi, abrasi, banjir, hingga kemarau berkepanjangan menjadi penyebab menurunnya kualitas air terutama air yang terkandung dalam tanah. Selain itu penyebab lainnya adalah adanya eksploitasi berlebihan manusia terhadap air seperti sumur bor yang tidak terkendali, pemakaian air berlebihan, pencemaran air sungai oleh limbah dan sampah. Ketersediaan air bersih harus

---

<sup>1</sup> Suripin. 2002. *Pelestarian sumber daya tanah dan air*. Yogyakarta. Andi offset. Hlm. 1

tetap terjamin waktu, kuantitas dan juga kualitasnya untuk keberlangsungan hidup manusia.

Kekhawatiran terhadap semakin buruknya kualitas, kuantitas bahkan jumlah air bersih yang di dapat setiap orang. Dunia melalui PBB mencanangkan program *sustainable development goals* yaitu program berkelanjutan dimana di dalam terdapat 17 tujuan dan 169 target yang salah satu tujuannya adalah akses air bersih dan juga sanitasi yang terukur dengan tenggang waktu yang ditentukan. SDGs adalah agenda dunia yang bertujuan untuk kesejahteraan manusia dan planet bumi<sup>2</sup>. SDGs ini di terbitkan pada tanggal 21 Oktober 2015 menggantikan program yang sebelumnya yaitu MDGs ( *melenium development goals* ) sebagai tujuan pembangunan bersama sampai tahun 2030 yang disepakati oleh berbagai negara dalam form resolusi perserikatan bangsa- bangsa PBB.

Berbagai masalah yang dihadapi dalam pengelolaan sumberdaya air umumnya terjadi di kota-kota besar. Tingkat kebutuhan akan air bersih di kota-kota besar semakin meningkat<sup>3</sup>. Selain kebutuhan air bagi masyarakat yang cukup besar dan banyak. Permintaan air di kota besar juga oleh industri dan perhotelan. Semakin banyaknya urbanisasi dan masyarakat yang menetap di kota besar semakin banyak pula pembangunan pemukiman yang tak terkendali dan bahkan sudah tidak sesuai dengan tata ruang kota itu sendiri. tingginya angka kepadatan penduduk yang akan mengakibatkan tingginya kebutuhan akan fasilitas dan

---

<sup>2</sup> Ishartono dan Santoso Tri Raharjo. *sustainable development goals (sdgs) dan pengentasan kemiskinan*. Social work jurnal. Volume 6 nomor 2. ISSN. 2339-0042

<sup>3</sup> Burhanudin AY. 2008. *Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan air bersih dari masyarakat terhadap perusahaan daerah air minum Kabupaten Karanganyar*. Fakultas ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta. Vol. 05 no 2. ISSN. 2088-6594.

utilitas seperti perumahan<sup>4</sup>. Semakin tinggi perkembangan penduduk suatu kota maka jumlah pencemaran baik udara tanah dan air semakin tinggi pula. Seperti pencemaran air misalnya karena banyaknya limbah rumah tangga yang dibuang di sungai serta penyempit lahan resapan juga akan menurunkan kualitas air.

Begitu juga yang terjadi di kota besar seperti Kota Malang, seperti kota-kota lainnya permasalahan yang terjadi di Kota Malang juga semakin kompleks. Salah satunya adalah permasalahan dalam pengelolaan air bersih bagi masyarakat Kota Malang. Kualitas air yang ada di Kota Malang semakin menurun karena banyaknya perilaku yang kurang baik bagi lingkungan. Pertama yaitu semakin banyaknya sampah yang ada di Kota Malang, terlebih lagi sampah plastik seperti botol air mineral, kemasan plastik dll. Berikut ini adalah data jumlah sampah di Kota Malang perhari.

**Tabel 1.1. Rata-rata jumlah pengelolaan sampah perhari Kota Malang.**

NO	JENIS SAMPAH	JUMLAH TON/ HARI	PERSENTASE ( % )
1	SAMPAH BASAH /ORGANIK	405,41	61,50
2	SAMPAH KERING/ AN ORGANIK	253,79	38,50
	Kertas	45,49	6,90
	Plastik	115,36	17,50
	Logam	1,32	0,20
	Kain	23,7	3,50
	Karet/ kulit	5,27	0,80
	Kaca/ gelas	4,61	0,70
	Lain-lain	58,01	8,80

<sup>4</sup> Rasudin, Nurahim. 2008. *Rencana tata ruang perkotaan berdasarkan Undang-Undang No 26 Tahun 2007*. Jurnal industri dan perkotaan. Vol xii no 22. ISSN. 1410- 3575

JUMLAH	659,21	100
--------	--------	-----

Sumber : pengelolaan sampah DKP Kota Malang

Menurut data di atas dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang jumlah sampah mencapai 600 ton lebih perhari. Dari data diatas dapat dilihat bahwa sampah an organik yang terbanyak adalah sampah plastik baik itu botol maupun kemasan plastik. Seperti yang diketahui bahwa sampah plastik sangat buruk bagi lingkungan karean proses terurainya mencapai 450-1000 tahun lamanya. Jika hal ini berlangsung terus-menerus maka bukan tidak mungkin bumi ini akan dipenuhi dengan sampah plastik. Perlu kesadaran setiap individu dalam menggunakan botol maupun plastik dengan bijak agar dapat mengurangi pencemaran yang semakin memburuk dari tahun ke tahun.

Kedua yaitu laju pertumbuhan penduduk disertai dengan urbanisasi yang setiap tahunnya semakin meningkat. Malang merupakan kota yang besar di Jawa Timur setelah Surabaya, hal ini menjadikan Kota Malang salah satu tujuan untuk mencari pekerjaan dan di tambah lagi dengan sebutan Malang Kota pendidikan. Puluhan kampus dengan berbagai pilihan jurusan yang di tawarkan di setiap kampus yang berbeda. Menjadikan daya tarik tersendiri untuk mahasiswa yang mengenyam pendidikan di Kota Malang. Hal ini mengakibatkan pertumbuhan penduduk yang besar di Kota Malang karena tidak jarang mereka yang jauh akhirnya menetap di Kota Malang. Di bawah ini adalah jumlah penduduk di Kota Malang

**Tabel 1.2. jumlah penduduk Kota Malang 2017**

Kecamatan	Tahun 2000	Tahun 2010	Tahun 2016	Laju pertumbuhan 2000-2010	Laju pertumbuhan 2010-2016
Kedung kandang	150.262	174.477	188.175	1,51	1,27
Sukun	162.094	181.513	191.513	1,14	0,90
Klojen	117.500	105.907	103.637	-1,03	-0,36
Blimbing	158.556	172.333	178.564	0,84	0,59
Lowokwaru	168.570	186.013	194.521	0,99	0,75
Jumlah	756.982	820.243	856.410	0,81	0,72

Sumber : Kota Malang dalam angka 2017, BPS Kota Malang.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa dari tahun ketahun jumlah penduduk Kota Malang semakin meningkat. Angaka 856.410 jiwa adalah penduduk asli malang sedangkan penduduk pendatang diperkirakan lebih 300.000 jiwa. Dengan jumlah adanya jumlah penduduk yang semakin meningkat maka, akan semakin banyak pula permintaan tempat tinggal. Hal ini akan berimbas pada berkurangnya lahan resapan air, penyempitan aliran sungai karena banyaknya pemukiman di sepanjang bibir sungai dan juga semakin banyaknya limbah rumah tangga yang dibuang sembarangan. Hal tersebut akan berdampak pada pencemaran air tanah yang tentu saja mengakibatkan penurunan kualitas air tanah. Belum lagi dengan adanya pemukiman-pemukian dan bangunan- bangunan yang membuat sumur bor yang minim kendali dan tanpa seizin instansi terkait yang dapat berdampak menurunnya ketinggian atau debit air tanah yang akan mengakibatkan sulit mendapatkan air serta penurunan kualitas air itu sendiri.

Melihat permasalahan tersebut yang semakin banyak pencemaran lingkungan pemerintah Kota Malang melalui perusahaan daerah air minum ( PDAM ) Kota Malang melakukan sebuah inovasi untuk penyediaan air siap minum melalui program zona air minum prima ( ZAMP ). Di dukung dengan pemerintah pusat sendiri melalui RPJMN 2015-2019 Kementrian Pekerjaan Umum melalui Ditjen Cipta Karya menciptakan program 100-0-100 yaitu menggalakan pembangunan disektor air minum hal tersebut di konkritkan dengan capaian yakni 100 % akses aman air minum 0% daerah kumuh dan 100% sanitasi<sup>5</sup>.

Zona air minum prima adalah adalah sebuah produk layanan dari PDAM Kota Malang dengan penyediaan air siap minum melalui kran-kran yang tersebar di berbagai sudut kota malang. ZAMP merupakan program CATNIP ( certificate for training and network improvment project ) hasil kerjasama antara perusahaan air munum seluruh indonesia ( PERPAMSI ) dengan US-AID yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas air minum melalui program serifikat pelatihan dan perbaikan jaringan perpipaan PDAM<sup>6</sup>.

pembentukan ZAMP di Kota Malang ini sebenarnya bertujuan untuk yang pertama yaitu meningkatkan pelayanan PDAM Kota Malang kepada masyarakat. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Ratnawati Trianingtias yang berjudul pelaksanaan pelayanan PDAM Kota Malang dalam penyediaan air bersih yang

---

<sup>5</sup> Habitat for humanity indonesia. 2018. *Program 100-0-100 untuk Indonesia bersih dan sehat*. <http://habitatindonesia.org/program-100-0-100-untuk-indonesia-bersih-dan-sehat/>. Diakses pada 17 april 2018.

<sup>6</sup> Haq, Barihul dan Ali Masduqi. 2014. *Sistem Distribusi Air Siap Minum PDAM Kota Malang : Studi Kasus Kecamatan Blimbing*. Jurnal teknik pomits. Vol 3 no 2. . ISSN. 2337-3559 ( 2301-9271 print )

sehat berdasarkan peraturan direksi Kota Malang nomor U/06 tahun 2010<sup>7</sup>. Pada penelitiannya menunjukkan bahwa upaya PDAM kota malang untuk meningkatkan pelayanan yang semula hanya menyuplai air biasa namun upaya pelayanan di tingkatkan dengan menyediakan air siap minum. Namun, dalam penelitiannya pula disebutkan banyak kendala dalam penyediaan pelayanan air siap minum salah satunya yaitu perlunya peningkatan mutu karyawan PDAM dengan memberikan pelatihan maupun sertifikasi.

Selanjutnya pembentukan ZAMP juga membantu dalam mengurangi pencemaran lingkungan dan mengurangi penggunaan botol plastik. Sehingga dengan dibentuknya ZAMP masyarakat diharapkan akan lebih memilih air ZAMP sehingga akan mengurangi konsumsi air mineral kemasan. Dalam hal ini pemerintah telah membantu mengurangi pencemaran lingkungan. Dengan konsep seperti ini seharusnya bisa menghasilkan sebuah rencana kota yang cerdas atau *smart city*. Dengan memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tanpa mengorbankan lingkungan dan juga memberikan solusi-solusi terhadap masalah di kota-kota besar dengan memperhatikan aspek lingkungan.

Secara umum penerapan smart city pada Kota Malang diharapkan dapat menjadi tools atau alat untuk untuk memaksimalkan potensi wilayah yang ada dan juga sebagai solusi dari masalah yang timbul dan dinamika kota yang semakin maju dan kompleks. Melalui program zona air minum prima PDAM Kota Malang merupakan salah satu upaya untuk memberikan solusi permasalahan terhadap pencemaran lingkungan. Diharapkan pula zona air minum prima dapat menjadi

---

<sup>7</sup> Trianingtias, Ratnawati. 2015. *Pelaksanaan pelayanan PDAM kota malang dalam penyediaan air bersih yang sehat berdasarkan peraturan direksi Kota Malang nomor u/06 tahun 2010*. Ilmu hukum. Universitas brawijaya.

pedoman atau sebagai contoh instansi lain dalam hal inovasi program untuk menjawab permasalahan Kota Malang.

Oleh karena itu, tulisan ini akan membahas secara komprehensif mengenai manajemen pelayanan air minum melalui program zona air minum prima sebagai wujud *smart city* Kota Malang. Agar nantinya menjadikan kota yang ramah akan lingkungan.





## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana manajemen pelayanan air siap minum kota malang melalui program zona air minum prima ( ZAMP ) sebagai wujud *smart city* Kota Malang ?
2. Apakah yang menjadi penghambat manajemen pelayanan air siap minum kota malang melalui program zona air minum prima ( ZAMP ) sebagai *wujud smart city* Kota Malang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan diatas , maka tujuan dari dilakukanya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Manajemen pelayanan air siap minum Kota Malang melalui program zona air minum prima ( ZAMP ) sebagai wujud *smart city* Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Manajemen pelayanan air siap minum Kota Malang melalui program zona air minum prima ( ZAMP ) sebagai wujud *smart city* Kota Malang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bersifat teoritis maupun manfaat praktis :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan terkait Manajemen pelayanan air siap minum Kota Malang melalui program zona air

minum prima ( ZAMP ) sebagai wujud *smart city* Kota Malang serta sebagai bahan referensi terkait pengelolaan air siap minum.

## 2. Manfaat praktis

- a. Bagi pemerintah pusat, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk membuat program serupa dalam hal pengelolaan air siap minum di lain daerah.
- b. Bagi pemerintah daerah, penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam penyelenggaraan program, sehingga dalam penyelenggaraan program akan lebih maksimal.

## E. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

### 1. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan unsur atau bagian dalam penelitian dan merupakan definisi yang diperbaiki oleh peneliti untuk menggambarkan abstrak suatu fenomena. Definisi konseptual ini dimaksudkan untuk memberikan penegasan tentang makna maupun arti dalam kalimat yang ada dalam permasalahan yang disajikan oleh peneliti. Dengan adanya penegasan tersebut maka akan diperoleh kemudahan dan pemahaman maksud kalimat yang tercantum dalam penelitian.

#### a. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksanaan utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya di kemukakan oleh Gibson, Donnelly dan Ivancevic dalam

buku ratmanto<sup>8</sup> mendefinisikan manajemen sebagai berikut : “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Sedangkan menurut Ratminto<sup>9</sup> manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai berikut :

Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan

Sedangkan manajemen publik dapat diartikan sebagai segala aktivitas dari orang-orang – orang pada pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah mulai dari planing, organisasi, actualing dan controlling, dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara atas suatu barang dan jasa publik atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

#### **b. Zona Air Minum Prima ( ZAMP )**

Zona air minum prima adalah adalah sebuah produk layanan dari PDAM kota malang dengan penyediaan air siap minum melalui kran-kran yang tersebar di berbagai sudut Kota Malang. ZAMP merupakan program CATNIP ( *certificate for training and network improvment project* ) hasil kerjasama antara perusahaan air minum seluruh indonesia ( PERPAMSI ) dengan US-AID yang bertujuan

---

<sup>8</sup> Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizens charter dan standart pelayanan minimal*. Pustaka pelajar. yogyakarta

<sup>9</sup> Ibid

untuk meningkatkan kualitas air minum melalui program sertifikat pelatihan dan perbaikan jaringan perpipaan PDAM.

**c. *Smart City***

*Smart city* secara harfiah berarti kota pintar , merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya. *Smart city* adalah sebuah kota yang memonitor dan mengintegrasikan semua infrastrukturnya termasuk jalan, jembatan, terowongan, rel, kereta api bawah tanah, pelabuhan, bandara, air, listrik bahkan semua bangunan pemerintah digunakan untuk mengoptimalkan sumber daya, rencana kegiatan dan sekaligus memaksimalkan kepada warganya<sup>10</sup>. Tujuan dari pendekatan *smart city* untuk menciptakan informasi dan pengelolaan yang terintegrasi. Integrasi ini dapat melalui manajemen digital, geografi perkotaan, sumberdaya, lingkungan, ekonomi sosial dan lainnya.

---

<sup>10</sup> Hall, Robert E .2000. *The vision of smart city. In proccedings of the 2nd international life of extention of technology workshop.*  
[https://www.researchgate.net/publication/241977644\\_The\\_vision\\_of\\_a\\_smart\\_city](https://www.researchgate.net/publication/241977644_The_vision_of_a_smart_city). Diakses pada 03-07-2018 pukul 19:12.

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah pendefinisian dari masing-masing konsep yang digunakan dalam penelitian secara operasional dan nyata. Adapun konsep yang akan di definisikan secara operasional dalam penelitian ini adalah :

- a. Manajemen pelayanan air minum Kota Malang melalui program zona air minum prima sebagai wujud *smart city* Kota Malang
  - 1) Komitmen pelayanan zona air minum prima
  - 2) Penentuan lokasi zona air minum prima
  - 3) Konstruksi zona air minum prima
  - 4) Sosialisasi zona air minum prima
  - 5) Sertifikasi laboratorium zona air minum prima
- b. Analisis zona air minum prima sebagai wujud *smart city* Kota Malang
- c. Faktor penghambat manajemen pelayanan air siap minum melalui program air minum prima sebagai wujud *smart city* Kota Malang.
  - 1) Sosialisasi yang minim terhadap program zona air minum prima
  - 2) Stigma negatif masyarakat terhadap zona air minum prima
  - 3) Penempatan zona air minum prima yang cenderung kurang higienis
  - 4) Masih minimnya penyebaran zona air minum prima

## F. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode kualitatif oleh karena permasalahan yang di teliti merupakan suatu fenomena sosial yang sifatnya diskriptif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang

menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti<sup>11</sup>.

### **1. Jenis penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian diskriptif. Penelitian diskriptif adalah jenis penelitian yang menghasilkan data diskriptif dari hasil pengamatan<sup>12</sup>. Maka dari itu penulis memilih jenis penelitian diskriptif sebab hasil penelitian ini akan didasarkan pada pengamatan data dan hasil pengamatan fenomena sosial berupa informasi yang mendalam terkait Manajemen pelayanan air siap minum Kota Malang melalui program zona air minum prima ( ZAMP ) sebagai wujud *smart city* Kota Malang.

### **2. Sumber data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang diperlukan oleh peneliti. Berdasarkan sumbernya data dibagi menjadi 2 ( dua ) yaitu :

#### **a. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari pihak pertama atau data yang peroleh secara langsung dari hasil observasi dan hasil wawancara peneliti dengan informan penelitian. Informan penelitian yang di maksud peneliti adalah Kepala Direktur Utama PDAM Kota Malang, manager Teknik, masyarakat yang menggunakan fasilitas ZAMP. Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada penguasaanya terhadap masalah penelitian dan keterlibatan nya secara langsung dalam program ZAMP.

---

<sup>11</sup> Bagong sayanto dkk.2007. *Metode penelitian sosial*. Jakarta. Kencana . Hlm 166.

<sup>12</sup> Bagong suyanto. 2005. *Metode penelitian sosial*. Jakarta. Prenada media grup. Hlm. 23

### **b. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua atau data yang diperoleh secara tidak langsung dimana sifat dari data sekunder ini adalah melengkapi data primer seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan desa, buku, jurnal, koran, internet yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian data menjadi sangat urgen untuk menjawab rumusan permasalahan dalam penelitian. Data diperoleh dengan menggunakan metode pengumpulan data yang nantinya akan diolah dan dianalisis dengan metode tertentu. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

#### **a. Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mengamati dan mencatat segala informasi yang diperoleh dilapangan sebagaimana realitanya dengan tujuan memperoleh pemahaman atau pembuktian terhadap informasi yang diamati dan dicatat sebelumnya<sup>13</sup>.

#### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan percakapan atau tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber yang diarahkan untuk memperoleh jawaban atas rumusan permasalahan dalam penelitian sekaligus juga melakukan eksplorasi terhadap fenomena dan kebijakan yang diteliti.

#### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang diperoleh dari sekumpulan dokumen atau catatan yang tersimpan sebagai sumber data yang akan digunakan

---

<sup>13</sup> Rahayu, I dan Ardani. T, observasi dan wawancara, 2004. hlm 1.

untuk menguji dan menafsirkan suatu fenomena sosial terkait permasalahan dalam penelitian.

#### **4. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan pihak yang menjadi sasaran penelitian guna memperoleh informasi terkait topik yang diteliti. Subjek penelitian dapat juga disebut sebagai informan, yang dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang terkait dan paham yang menjadi sasaran dari program pelayanan air siap minum melalui program ZAMP. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Direktur Utama PDAM Kota Malang
- b. Manajer produksi atau staf ahli bidang teknik PDAM Kota Malang
- c. 2 orang pegawai pelaksana jaringan ZAMP PDAM
- d. Masyarakat Kota Malang terutama pengguna ZAMP 10 orang

#### **5. Lokasi Penelitian**

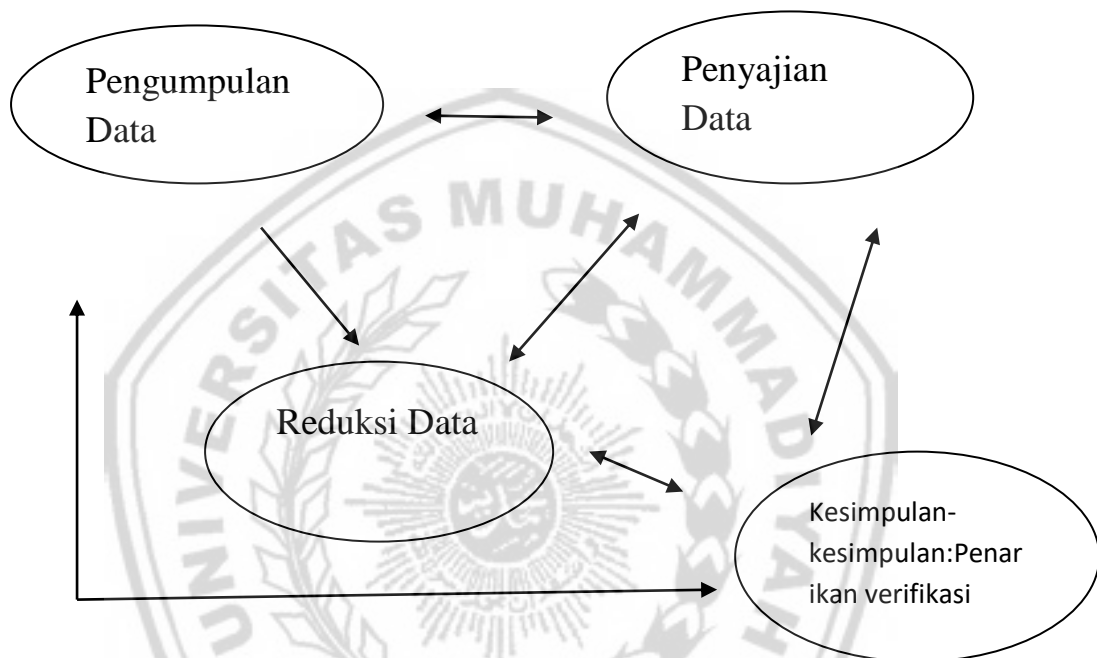
Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian dan mendapat informasi terkait penelitian yang dilakukan. Lokasi penelitian dilakukan dilaksanakan di PDAM Kota Malang yang beralamat di jalan terusan danau sentani no. 100 Malang.

#### **6. Analisis Data**

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan apa yang penting untuk dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data



merupakan tahapan yang penting untuk menyajikan data yang diperoleh peneliti. Miles and huberman ( 1992 ) berpendapat bahwa tiga tahapan dalam menganalisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan adapun tahapan analisis menurut miles and huberman sebagai berikut :



Gambar 1.1. analisis data model interaktif miles and huberman 1992

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa tahapan-tahapan analisis data sebagai berikut :

#### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu bagian dintegral dari bagian analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi<sup>14</sup>. Proses pengumpulan data dilakukan pada

<sup>14</sup> Bungin,burhan. 2003. *Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hal. 70

saat sebelum penelitian dan pada saat penelitian. Pada saat pengumpulan data tidak ada waktu yang spesifik untuk menentukan batas akhir dari pengumpulan data di lapangan. Karena pengumpulan data akan selalu dilakukan dan di butuhkan saat penelitian berlangsung. Sebagaimana yang telah disampaikan peneliti bahwa pengumpulan data melalui observasi dan wawancara langsung.

#### **b. Reduksi Data**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. untuk itu perlu segera dianalisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu peralatan secara elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu<sup>15</sup>.

#### **c. Penyajian Data**

Sajian data pada dasarnya terdiri dari hasil analisis data yang berupa cerita rinci para informan sesuai dengan ungkapan atau pandangan mereka apa adanya ( termasuk hasil observasi ) tanpa ada komentar, evaluasi dan interpretasi. Yang kedua berupa pembahasan yakni diskusi antara data temuan dan teori-teori yang digunakan ( kajian teoritik atas data yang ditemukan )<sup>16</sup>.

#### **d. Penarikan Kesimpulan**

---

<sup>15</sup> Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Alfabeta. Bandung 2014. Hlm 247.

<sup>16</sup> Hamidi. *Metode penelitian kualitatif aplikasi praktis pembuatan proposal dan laporan penelitian*. Umm press. Malang hlm 77.

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari, memaknai/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur-alur, sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Sesuai pendapat menurut Miles and Huberman proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif secara bolak-balik antara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari tahap analisis data.

